



Over wonen gesproken

onderwijs
gezondheid
werk
cultuur
vrije tijd

**In gesprek met lokale actoren
draaiboek**

Beste welzijnsschakel

Bij een lekkere pot koffie, tijdens een gezelschapsspelletjesavond of een creatieve namiddag, hebben jullie heel wat bekommernissen en zorgen van mensen in armoedesituaties verzameld. Jullie hebben dan ook het vertrouwen van heel wat mensen.

En vaak schieten jullie samen onmiddellijk in actie om een armoedesituatie aan te pakken: een gezin kan verhuizen naar een betere woning. Of de kosten van de tandarts worden door de welzijnsschakelgroep betaald. Of de hele groep gaat met de bus naar een toneelvoorstelling. En hoewel die situatie van één persoon of gezin vaak verbetert, blijft alles ook een stukje bij het oude. Diezelfde slechte woning blijft beschikbaar op de huurmarkt. Datzelfde bezoek aan de tandarts blijft te duur. En datzelfde cultureel centrum blijft voor veel mensen onbereikbaar.

Met dit draaiboek willen we jullie graag op weg helpen om in jullie eigen gemeente in gesprek te gaan met lokale partners, om bondgenoten te zoeken en zo armoede structureel aan te pakken.

Afhankelijk van jullie ervaring om in dialoog te gaan met lokale partners, kan je dit draaiboek gebruiken als een houvast die jullie stap voor stap volgen. Of jullie kunnen dit lezen ter inspiratie en hier en daar een tip meepikken.

Gaan jullie met dit draaiboek aan de slag? Laat ons dan zeker iets weten via valentine.delannoy@welzijnsschakels.be! Op die manier kan dit draaiboek blijven groeien en kunnen we van elkaar blijven leren. Houd zeker ook onze website – www.welzijnsschakels.be – in de gaten voor interessante vormingen.

Veel succes!

Welzijnsschakels vzw

STAP 1

EEN THEMA KIEZEN

Als welzijnsschakelgroep vangen jullie heel wat zorgen en bekommernissen op van mensen in een armoedesituatie. Dit gebeurt vaak in persoonlijke gesprekken met mensen tijdens informele ontmoetingsmomenten. Dit betekent dat het niet altijd eenvoudig is om als groep zicht te krijgen op wat er nu precies leeft over een bepaald thema. Misschien is alle informatie verdeeld over verschillende mensen? Soms kan het goed zijn om als welzijnsschakelgroep een thema op tafel te leggen en hierover uit te wisselen: mensen met en zonder armoede-ervaring. Zo maken jullie van verschillende persoonlijke verhalen een gedeeld verhaal.

Dit doen jullie in verschillende stappen. Een eerste stap is het verzamelen en selecteren van thema's.

Actie 1: thema's verzamelen

De stap van een overvloed aan zorgen en bekommernissen naar verschillende thema's is niet altijd eenvoudig. Een belangrijke vuistregel door het hele dialoogproces blijft: "de groep kiest en beslist mee." Dit betekent dat je doorheen het hele proces de groep blijft betrekken bij het nemen van beslissingen; ook bij het verzamelen van thema's.

Thema's dringen zich op

Soms gaat een thema erg leven in een welzijnsschakelgroep. Omdat iets zich voordoet in het leven van mensen in een armoedesituatie. Of omdat een thema vaak in de media komt via het nieuws, andere tv-programma's, de radio, de krant, facebook of andere sociale media.

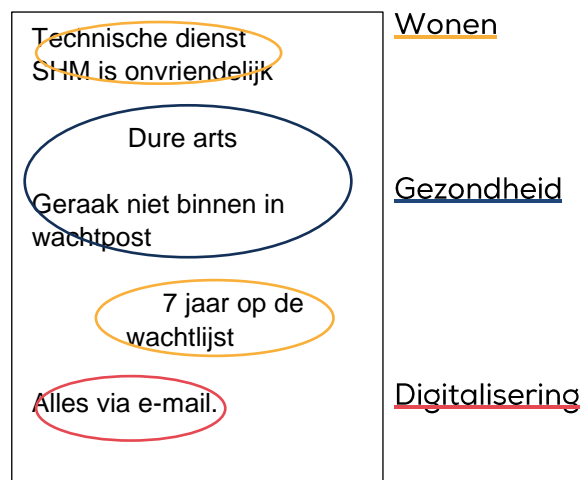
Grijp dit moment aan. Geef aan dat dit thema wel erg vaak naar boven komt en de groep daar heel wat over te vertellen heeft. Stel voor om samen uit te zoeken waar het nu precies om draait en wat mogelijke oplossingen zijn. Je kan mensen steeds motiveren en aanmoedigen om hieraan deel te nemen. Maar je verplicht niemand. Leg hiervoor alvast een eerste moment vast. Dit lukt vaak het best op een vast ontmoetingsmoment of ervoor of erna. Bijvoorbeeld:

- Na de voedselondersteuning blijven enkele mensen die rond het thema willen uitwisselen. Na het samen eten van een broodmaaltijd, gaan ze aan de slag met het thema.
- Tijdens de wekelijkse koffiebabbel gaat een groepje mensen aan de slag met het gekozen thema. Mensen die geen interesse hebben, kunnen nog steeds in de welzijnsschakel terecht voor een koffie en een babbel.

Tijdens deze momenten kan je inspelen op wat er leeft in de groep, een aantal noden naar boven halen en samen op zoek gaan naar mogelijke oplossingen.

Samen enkele thema's kiezen

Je kan tijdens een ontmoetingsmoment aan enkele mensen of aan de hele groep vragen wat hen vandaag bezighoudt. Tijdens deze **brainstorm** schrijf je enkele kernwoorden op een grote flap of op een bord. Op die manier zien jullie samen welke thema's het meest naar voren komen. Het gesprek en de kernwoorden op een flap kan iedereen ook inspireren. Zo kunnen nieuwe deelaspecten van een thema of nieuwe thema's naar boven komen. Bijvoorbeeld:



Je kan ook gebruik maken van de verschillende **levensdomeinen en/of grondrechten** om enkele belangrijke thema's te verzamelen. In het methodiekenoverzicht vind je een methodiek om hiermee aan de slag te gaan. Belangrijk is dat mensen ook hier kunnen aanduiden over welke levensdomeinen en/of grondrechten zij het willen hebben. Je kan met post-its of streepjes aanduiden hoe vaak een levensdomein en/of grondrecht ter sprake komt. Meer informatie vind je in het methodiekenoverzicht op pagina 5.

Actie 2: een thema selecteren

Uiteindelijk kiezen jullie samen één thema om mee aan de slag te gaan. Dit doe je het best door een aantal thema's te rangschikken. Jullie beslissen daarna als groep om deze thema's in een bepaalde volgorde op te nemen. Ook hier kan je op verschillende manieren een thema selecteren.

Het maken van een top 3

Hang de verschillende thema's op in het lokaal: 1 thema per A4-blad. Geef iedereen 2 post-its. Iedereen hangt deze post-its op bij het thema waarrond hij of zij wil werken.

Het is toegestaan om beide post-its bij hetzelfde thema te hangen. Zo geef je jouw keuze iets meer gewicht. Of je kan elke post-it bij een ander thema hangen.

Heeft iedereen zijn post-its een plek gegeven, dan kan je gaan tellen. Het thema met de meeste post-its komt op de eerste plaats. Het thema met de op één na meeste post-its komt op de tweede plaats, enzoverder.

Het afwegen van voor- en nadelen

Nadat je alle thema's visueel hebt voorgesteld (op een flap, op A4-bladen...), ga je in gesprek met de groep over de verschillende thema's. Bij elk thema proberen je samen met de groep de voor- en nadelen van dit thema op te noemen en een aantal vragen te beantwoorden:

- Is er voldoende ervaring in de groep over dit thema? De meerderheid van de groep kan vanuit eigen ervaring over dit thema in gesprek gaan.
- Liggen er kansen om dit thema nu te behandelen? Denk bijvoorbeeld aan een gemeenteraad waarop dit thema behandeld zal worden of de ruchtbaarheid die een bepaald thema in de media krijgt.
- Hebben we al zicht op mogelijke partners? Denk aan andere organisaties die actief zijn in de eigen gemeente en/of buurgemeenten die op dit thema inzetten, met goede praktijken naar buiten komen of op gelijkaardige problemen botsen.

Op basis van dit gesprek komen een of meerdere thema's duidelijk naar voren. Ook hier kan je samen nog een volgorde bepalen waarbij het antwoord op 1 van bovenstaande vragen meer doorweegt.

STAP 2

SIGNALEN IN KAART BRENGEN

Het thema is bepaald. Maar verschillende thema's zijn vaak erg omvangrijk. Om zoveel mogelijk invalshoeken en ervaringen van mensen in een armoedesituatie aan bod te laten komen, kan je dit 'grote' thema opdelen in 'kleinere' deelthema's. Daarna neem je als groep de tijd om elk deelthema rustig te bespreken. Dit kan aan de hand van verschillende eenvoudige methodieken. En dit kan je ook spreiden over meerdere momenten. Op die manier krijgt de groep ook de tijd om te groeien in het delen van ervaringen. Om alles goed bij te houden, neem je van elke bijeenkomst een uitgebreid verslag.

Groepen die hebben deelgenomen aan de lokale armoedebarmeter (deel 2) kunnen naast de signalen van de groep, ook de resultaten van de vragenlijst meenemen in gesprekken met de welzijnsschakelgroep.

Actie 1: Bereid jezelf voor door een thema op te delen in deelthema's

Voor je met de groep aan de slag gaat rond een bepaald thema, probeer je dit wat te structureren. Je wil immers alle aspecten van dit thema aan bod laten komen. Dit kan je doen door het thema op te splitsen in enkele deelthema's. Op die manier kan je met de hele groep voldoende tijd nemen om elk deelthema te bespreken. Je kan dit op verschillende manieren doen.

op basis van tijd

Verschillende levensdomeinen kennen een vast tijdsverloop. Denk bijvoorbeeld aan een schooljaar en/of een schooldag die je ruwweg kan opsplitsen in volgende stappen: leerlingen gaan naar school (bus, fiets, auto), leerlingen komen aan, leerlingen werken in de klas, leerlingen eten lunch, leerlingen gaan naar huis en bereiden zich voor op de volgende schooldag door het maken van huiswerk. Aan elke stap kan je een deelthema ophangen.

Deel van een schooljaar en schooldag	Mogelijk deelthema
Start van een nieuw schooljaar	Communicatie tussen ouders en de school
Leerlingen gaan naar school	Bereikbaarheid van de school
Leerlingen komen aan	Communicatie tussen ouders en de school
Leerlingen werken in de klas	Schoolmateriaal Schoolkosten Ondersteuning van leerlingen Begeleiding door verschillende diensten (CLB)
Leerlingen eten lunch	Schoolkosten Gezonde voeding op school
Leerlingen maken huiswerk	Ondersteuning van leerlingen door ouders Gelijke onderwijskansen

De overgang naar een volgend leerjaar	watervalsysteem Begeleiding door verschillende diensten (CLB)
...	...

Ook andere domeinen kan je op deze manier aanpakken. Het zoeken, vinden en onderhouden van een woning volgt een bepaald tijdsverloop dat je kan koppelen aan enkele deelthema's. Dit is ook zo bij het zoeken, vinden en houden van werk.

Op basis van de betrokkenen

Verschillende levensdomeinen zijn ook verbonden met allerlei personen, instanties en diensten. Probeer deze betrokkenen op te lijsten en daar enkele deelthema's aan te koppelen. Een voorbeeld hiervan is het thema gezondheid.

betrokkenen	Mogelijk deelthema
dokter	Fysieke gezondheid
specialist	Uitstel van zorg
ziekenfonds	Betaalbaarheid van zorg Rechten en tegemoetkomingen
psycholoog	Mentale gezondheid
...	...

Actie 2: Bespreek elk deelthema met de groep

Het thema dat jullie met de groep willen aanpakken, is nu gestructureerd aan de hand van een aantal deelthema's. Voorzie voldoende tijd om elk deelthema met de groep te bespreken. Je kan elk deelthema ter sprake brengen op verschillende manieren.

Bereid een aantal vragen voor

Centraal daarbij staat steeds de kennis en ervaringen van mensen in een armoedesituatie. Je kan per deelthema een aantal vragen voorbereiden die naar die ervaringen peilen. Probeer daarbij steeds **open vragen** te formuleren. Introduceer steeds kort het deelthema's aan de hand van een anekdote of een aantal bekommernissen die je eerder hoorde. Koppel daaraan een eerste vraag. Voorbeelden zijn:

- Wie heeft hier ervaring mee?
- Welke ervaringen hebben jullie hiermee?
- Wat loopt er goed?
- Wat zou er beter kunnen?

- Wie heeft jou hierbij geholpen?
- Wat heeft dat voor jou betekend?

Probeer de hele groep voldoende ruimte te geven om hierover na te denken en op de gestelde vraag in te gaan. Ook al kom je samen met de welzijnsschakelgroep om uit te wisselen en te praten, ook stiltes horen daarbij. Het is belangrijk dat iedereen de kans krijgt om zijn verhaal te vertellen. Je kan mensen aanmoedigen maar nooit verplichten om zijn/haar verhaal te vertellen.

Formuleer een aantal straffe stellingen

Je kan een aantal open vragen ook omvormen tot **stellingen**. Daarbij neem je een extreem standpunt in en vraag je aan de groep of zij hiermee akkoord gaan of niet. De stelling vormt met andere woorden een gespreksopener. Eenmaal je vertrokken bent, kan je opnieuw een aantal open vragen stellen. Wil je een nieuw deelthema ter sprake brengen, dan stel je een nieuwe stelling voor. Enkele voorbeelden van stellingen zijn:

- Ik stel geen zorg uit
- Ik ben op de hoogte van alle tegemoetkomingen waar ik recht op heb
- Ik kan alles bespreken met mijn dokter
- Ik slaag erin om mij elke week even te ontspannen
- Iedereen in ons gezin heeft 1 of meerdere hobby's
- We besparen niet op cultuur en/of vrije tijd
- Onze jaarlijkse vakantie is al geboekt
- Ik ben op de hoogte van het vrijetijdsaanbod in onze gemeente
- Ik voel me welkom in het cultureel centrum/de sportclub/de bibliotheek/...

Stellingen zijn er niet om mensen te dwingen om een extreem standpunt in te nemen. Het gaat om gespreksopeners. Eenmaal het gesprek op gang is, hoef je niet meer terug te komen op de beginstelling.

Visualiseer deze deelthema's

Je kan op verschillende manieren deelthema's visueel maken. De link met het deelthema hoeft niet altijd even sterk te zijn. De beelden moeten mensen vooral inspireren. Bij het zien van een voorwerp of een foto denken verschillende mensen vaak aan verschillende voorvallen en ervaringen. Met de deelthema's in het achterhoofd kan je erover waken dat alle deelthema's aan bod komen

Je kan voor elk deelthema een voorwerp op tafel leggen. Met 'playmobile' en 'lego' kan je ook heel wat taferelen uitbeelden.

thema	voorwerpen
wonen (zie hieronder)	Baksteen Sleutelbos Gereedschap ...
onderwijs	Fiets Bus Schoolagenda Schoolboek Brooddoos Rode balpen Laptop/tablet Rekenmachine Turnkledij ...
inkomen	Portemonnee Stempelkaart Rekening Bankkaart Muntstuk kortingskaart van een supermarkt Gele klever van het ziekenfonds ...



Of stippel met de welzijnsschakelgroep een wandeling uit langs plekken die belangrijk zijn voor het gekozen thema. Denk daarbij aan ook aan heel wat instanties, diensten en bedrijven die actief zijn rond het gekozen levensdomein. Je kan bij elke plek even halt houden en een aantal vragen stellen.

thema	plek	vragen
wonen	aannemer	Hoe ziet jouw huis er uit? Als jij budget had om te (ver)bouwen, wat zou jij dan veranderen?
	Sociale woonmaatschappij	Wat zijn jouw ervaringen met de sociale woonmaatschappij? Hoe verloopt het contact met de sociale woonmaatschappij? Wat doen ze goed? Wat zou er beter kunnen?
	Sociaal verhuurkantoor	Heeft iemand hier al eerder van gehoord? Wat zijn jouw ervaringen hiermee? Wat doen ze goed? Wat zou er beter kunnen?
	Bouwwerf	Is jouw huis helemaal in orde? Waar ondervind jij problemen? Bij wie kan je daarvoor terecht?
	immokantoor	Heb jij al gebruik gemaakt van een immokantoor? Waarom wel of niet?
	Bordje te koop/te huur	Hoeveel kost een woning in [gemeente]? Wat is de huurprijs in [gemeente]? Hoeveel neemt dit uit het totale gezinsbudget?

Bij slecht weer, kan je zorgen voor een visuele wandeling in een warm lokaal. Neem op voorhand enkele foto's van de hierboven aangehaalde bedrijven en diensten en projecteer deze in het lokaal. Op die manier kan je toch met de hele groep aan de slag. Of je kan gebruik maken van de vele foto's die je via het internet terugvindt.

maak gebruik van een beschikbare methodiek

Welzijnsschakels vzw heeft heel wat methodieken ter beschikking om aan de slag te gaan rond een aantal thema's. Je kan deze terugvinden in het methodiekenoverzicht van pagina 6 tot 21.

TIPS & TRICKS

- Voorzie voldoende tijd voor 'onvoorziene' deelthema's

Je bereidde zelf heel wat deelthema's voor vanuit de kennis en ervaringen die jij met het te bespreken levensdomein hebt. Die persoonlijke kennis en ervaringen kleuren hoe jij naar een bepaald levensdomein kijkt. Het doet je denken aan bepaalde zaken terwijl andere zaken blinde vlekken blijven voor jou. Simpelweg omdat je er nog geen ervaring mee hebt gehad. Voorzie voldoende tijd om ook op onvoorziene deelthema's in te gaan. Wanneer deze thema's gelinkt zijn aan het gekozen levensdomein, is dit geen probleem. Bespreek je het thema 'wonen' en gaat het plots over de buitenspelregel bij voetbal, breek het gesprek dan af en leidt de groep terug naar een volgend deelthema.

- Benoem een gespreksleider

Een gespreksleider neemt de groep op sleeptouw. Hij/zij introduceert een thema en leidt de gekozen methodiek in goede banen. Hij/zij zorgt ervoor dat iedereen aan het woord komt, dat niemand onderbroken wordt en dat iedereen bij het gekozen thema blijft.

- Benoem een 'timekeeper'

Een timekeeper houdt de klok in de gaten. Niet om de hele groep op te jagen maar om op tijd een pauze te voorzien, om de vertrektijden van verschillende mensen mee in de gaten te houden. Op die manier hoeft de gespreksleider zich hier geen zorgen over te maken.

- Benoem een verslagnemer

Een verslagnemer neemt niet deel aan het gesprek en focust zich op het zo letterlijk mogelijk neerslaan van wat er wordt gezegd.

Actie 3: Neem uitgebreid verslag

Probeer tijdens een gesprek steeds zo goed mogelijk verslag te nemen. Werk je binnen, dan kan de gespreksleider dit tijdens het gesprek al doen met een stift op grote flappen. Noteer steeds een aantal kernwoorden. Zo ziet ook de groep wat er wordt meegenomen en wat niet.

Daarnaast neemt de verslagnemer zo letterlijk mogelijk verslag (zie bijlage 1). Op die manier kan je alle bekommernissen en zorgen bijhouden en bundelen.

Dit is niet alleen nodig om te onthouden wat er tijdens eerdere bijeenkomsten werd verteld, maar ook om later mee aan de slag te gaan ter voorbereiding van de dialoog met lokale partners.

Bezorg dit verslag ook steeds aan welzijnsschakels vzw via valentine.delannoy@welzijnsschakels.be. Op die manier blijft ook welzijnsschakels vzw op de hoogte van de bekommernissen van mensen in een armoedesituatie en kunnen

zij deze signalen - anoniem - doorgeven aan organisaties die op Vlaams en federaal niveau tegen armoede strijden.

STAP 3

GESPREKSPARTNERS IDENTIFICEREN

De bekommernissen, knelpunten, vragen en goede praktijken in jouw gemeente zijn min of meer in kaart gebracht. Dat betekent dat je over heel wat informatie beschikt. Het gaat om zaken die beter kunnen in de gemeente of waar jullie zich als groep terecht zorgen om maken. Misschien ben je als groep nog op zoek naar meer informatie. Probeer dan samen met de welzijnsschakelgroep op zoek te gaan naar die gesprekspartners die de vragen kunnen beantwoorden. Dit kan via e-mail of telefoon of je kan hen eens uitnodigen in de welzijnsschakelgroep om een aantal vragen te beantwoorden.

Wanneer je alle bekommernissen, knelpunten en vragen hebben verzameld, kan je op zoek naar die partners die de welzijnsschakelgroep kunnen helpen om de knelpunten aan te pakken. Aan de hand van volgend schema kan je knelpunten en vragen sorteren. Plaats daarbij elk knelpunt en elke vraag op de juiste plek in het schema. Stel jezelf daarbij steeds volgende vragen:

- Wat kunnen wij als individu doen?
- Wat kunnen wij als welzijnsschakelgroep doen?
- Wat kunnen/moeten lokale overheden en organisaties doen?
- Wat kan/moet de Vlaamse en federale overheid doen?

Neem bijvoorbeeld het knelpunt 'de technische dienst van de sociale huisvestingsmaatschappij is zeer onvriendelijk en helpt amper'.

- Wat kunnen wij als individu doen?
 - o Contacten registreren
 - o Zo vriendelijk en geduldig mogelijk blijven
 - o ...
- Wat kan de welzijnsschakelgroep doen?
 - o Een contactmoment organiseren met de sociale woonmaatschappij
 - o Een sjabloon ontwerpen om contacten zo goed mogelijk te registreren. Of alle 'contacten' verzamelen
 - o Een infomoment organiseren met de huurdersbond zodat iedereen goed op de hoogte is van zijn/haar rechten en plichten als sociale huurder
 - o ...
- Wat kunnen/moeten de lokale overheden en organisaties doen?
 - o Sociale woonmaatschappij: vorming organiseren over armoede voor het personeel
 - o Sociale woonmaatschappij: de technische dienst op een andere manier organiseren
 - o In samenwerking met lokale partners een infomoment en/of contactmoment organiseren
 - o Lokale overheid: een gesprek met de schepen van Wonen hierover.
 - o ...
- Wat kan/moet de Vlaamse en Federale overheid doen?

- o Meer middelen vrijmaken voor de sociale woonmaatschappij zodat ook zij meer technisch personeel kunnen aanwerven.
- o ...

INZET GEVRAAGD!

WIJZELF

ONZE ORGANISATIE



LOKALE OVERHEDEN EN
ORGANISATIES (OCMW,SVK,...)

VLAAMSE EN FEDERALE OVERHEID

STAP 4

GESPRESKSPARTNERS UITNODIGEN

Aan de hand van het schema 'inzet gevraagd' hebben je heel wat mogelijke partners ontdekt. Daarnaast heb je met de groep al een eerste keer nagedacht over wat je aan hen kan vragen. Dan is het nu tijd om die mogelijke gesprekspartners uit te nodigen.

Nodig een of meerdere diensten of instanties uit om in gesprek te gaan. In bijlage 2 'uitnodigingsbrief' kan je een ontwerp tekst terugvinden. Die tekst kan je nog aanpassen aan de eigen context van jouw gemeente.

Een van de meest voor de hand liggende partners is het lokale bestuur en – in het bijzonder – de bevoegde schepen. Communicatie met het lokale bestuur is niet altijd eenvoudig. Hieronder vind je enkele tips terug.

TIPS & TRICKS

- Eerste contact met de bevoegde schepen

Contacteer het gemeentebestuur in eerste instantie via de bevoegde schepen. Wil en/of kan deze niet ingaan op jouw vraag, richt je dan tot het voltallige college van burgemeester en schepenen. Daar ligt immers de macht van de meerderheidspartijen.

- Plan B: verruimen van de contacten

Krijg je geen gehoor bij het voltallige college van burgermeester en schepenen. Dan kan je in uiterste nood alle gemeenteraadsleden contacteren. Bij uitbreiding kunnen ook de relevante adviesraden gecontacteerd worden.

- Blijf neutraal en object

Kies in communicatie met alle gemeenteraadsleden niet voor 1 partij maar spreek steeds alle partijen aan. Dit kunnen alle gemeenteraadsleden van de meerderheidspartijen zijn. Maar ook alle gemeenteraadsleden van alle lokale partijen. Vermijd dat jouw vraag wordt geclaimd door 1 (oppositie)partij. Wanneer een voorstel wordt binnengebracht op de gemeenteraad via 1 bepaalde (oppositie)partij kan dit voorstel vaak verbrand worden. De meerderheid weigert dan een goed voorstel omdat het van het van een specifieke partij (uit de oppositie) komt. Het voorstel wordt taboe. Sta bij elke communicatiekeuze die je maakt, even stil bij jullie neutraliteit. En stel jezelf de vraag: hoe zal deze communicatie 'strategie' binnenkomen bij het lokale bestuur?

- Denk ook aan ambtenaren

Ook lokale ambtenaren zijn heel interessante aanspreekpunten. Zij beschikken vaak over meer informatie dan de bevoegde schepen. Zij staan immers dicht bij verschillende dossiers en bereiden beslissingen vaak mee voor. Misschien zijn zij ook op zoek naar concrete voorstellen en/of perspectieven rond een bepaald thema?

- Laat je niet afschrikken door het 'meerjarenplan'

Een lokaal bestuur laat een voorstel vaak schieten met de woorden: "dit staat niet in het meerjarenplan". Dit is echter geen overtuigend argument. Een meerjarenplan kan je vergelijken met een subsidiedossier dat wordt ingediend bij de Vlaamse overheid. Een goed dossier biedt voldoende speelruimte om onvoorziene zaken op te vangen en in te spelen op lokale noden. Een slimme subsidieaanvrager zet zichzelf niet vast met zeer concrete plannen die tot in de puntjes begroot zijn. Dit plan is met andere woorden niet vast gebetonneerd. Er is steeds voldoende marge om plannen en de daarbij horende budgetten te wijzigen.

STAP 5

DIALOOG VOORBEREIDEN

Nu de afspraak met de lokale partners vastligt, is het goed om dit gesprek voor te bereiden. De zorgen en bekommernissen van mensen met armoede-ervaring vormen daarbij het uitgangspunt. Groepen die hebben deelgenomen aan de lokale armoedebaarometer (deel 2) kunnen ook de resultaten van de vragenlijst meenemen naar dit gesprek. Deze (gecombineerde) kennis en ervaring maakt van de welzijnsschakelgroep een unieke gesprekspartner. Tegelijk vormen de lokale partners een waardevolle bondgenoot om armoede in jouw gemeente aan te pakken. Benadruk doorheen het gesprek zeker ook hun kracht, want samen sterkt!

Dit betekent dat je samen op zoek gaat naar wat er moeilijk is gegaan. En dat je als welzijnsschakelgroep samen met de lokale partners bekijkt waar je elk afzonderlijk of samen sterk uit de hoek kan komen. Dit betekent ook dat je geen persoonlijk evaluatie maakt van individuele personeelsleden. Het kan niet de bedoeling zijn dat de gesprekspartners zich tijdens het gesprek beoordeeld voelen.

Na het verzamelen van alle bekommernissen en knelpunten is het verleidelijk om deze onmiddellijk ter sprake te brengen. Dit betekent vaak dat gesprekspartners in de verdediging worden geduwd en zelf ook uithalen. Je kan dit op verschillende manieren vermijden.

TIPS & TRICKS

- Schets het proces

Start het gesprek door je gesprekspartners mee te nemen in de verschillende stappen die je met de welzijnsschakelgroep hebt gezet.

- Herformuleer bekommernissen als vragen.

Leg jouw gesprekspartner een aantal informatieve vragen voor. Je kan bekommernissen vaak ook omzetten in vragen. Bijvoorbeeld: verschillende huurders van de sociale huisvestingsmaatschappij geven aan dat de werking van de technische dienst verschrikkelijk is. De vraag die je kan stellen is: We merken dat we weinig zicht hebben op de werking van de technische dienst. Kunnen jullie hier iets meer over vertellen?

- Bescherm mensen tegen zichzelf

Emoties kunnen vaak hoog oplopen tijdens dialoogprocessen. Mensen in een armoedesituatie worden al jaren geconfronteerd met allerlei drempels om basisrechten te realiseren. En dit kan leiden tot frustraties, kwaadheid en uitbarstingen. Dit zijn zeer terechte gevoelens. Maar ze leiden vaak tot (persoonlijke) conflicten met beleidsverantwoordelijken. Hebben mensen die frustratie en kwaadheid nog geen plaats kunnen geven, laat andere mensen van de groep een bepaald(e) thema en/of situatie dan ter sprake brengen. Bespreek dit op voorhand met de groep.

Je kan het gesprek nog verder in handen nemen door een agenda voor te stellen. Maak daarbij zeker voldoende tijd vrij om elkaar te leren kennen en uit te wisselen. De agenda kan bestaan uit volgende punten:

- Een korte kennismaking waarin je elkaar en elkaars werking leert kennen
- Een korte inleiding waarom je dit gesprek hebt aangevraagd. De gesprekspartners kunnen hierbij aangeven waarom ze op de uitnodiging zijn ingegaan.
- Een uitwisseling waarin je als welzijnsschakelgroep en de gesprekspartners kunnen ingaan op de zorgen en bekommernissen die je allebei hebt opgevangen.
 - Welke zorgen vangen jullie op?
 - Waar zijn jullie op gebotst?
 - Hoe zijn jullie daarmee omgegaan?
 - Welke verwachtingen hebben jullie naar elkaar toe?
 - Wat is er goed gelopen? Waar zijn jullie trots op?
- Een uitwisseling waarin je samen onderzoekt hoe je elkaar kan versterken.
 - Wat kunnen jullie voor elkaar betekenen?
 - Wat zijn mogelijke oplossingen voor de genoemde bezorgdheden?
 - Welke vragen hebben jullie nog voor elkaar?

Niet alle agendapunten moeten in 1 keer besproken worden. Het kan vaak ook helpen om elkaar eerst op een meer informele manier te leren kennen.

STAP 6

IN GESPREK MET PARTNERS

Er is een afspraak gemaakt. Voor je in gesprek gaat, denk je best nog even na over wie het gesprek zal voeren. Wie zal er vanuit de welzijnsschakelgroep mee aan tafel plaatsnemen? Zien mensen in een armoedesituatie het zitten om mee aan tafel te schuiven? Of werk je liever in tandem? Wil je dit gesprek in groep voeren? Of kies je voor een kleine groep? En hoe bereid je dit voor? Wanneer je dit gesprek in tandem aangaat, kan dit zeker een sterkte zijn.

Als welzijnsschakelgroep leggen je misschien nieuwe ervaringen op tafel waar partners nog geen zicht op hebben. Je werkt binnen een bepaalde context die ervoor zorgt dat je het vertrouwen van heel wat mensen geniet. Tegelijk bots je als vrijwilligersorganisatie ook op heel wat grenzen. Denk bijvoorbeeld aan de privacy-wetgeving of aan een gebrek aan informatie over bepaalde zaken. Ook lokale partners brengen bepaalde ervaringen mee naar dit gesprek. En ook zij werken binnen een bepaalde context en logica die grenzen opleggen. Probeer elkaar steeds opnieuw te vinden vanuit jouw eigen sterkte en geef je grenzen ook duidelijk aan. Geef ook de lokale partners voldoende ruimte om hetzelfde te doen.

- Voor de start van het gesprek

Vraag voor de start van het gesprek wie er verslag zal nemen. Het is altijd fijn om een gezamenlijke brainstorm of een aantal afspraken opnieuw te kunnen raadplegen op papier.

- Aan het einde van het gesprek

Vraag bij de lokale partners na op welke manier zij aan de slag gaan met de input die je hebt gegeven. En op welke manier je dit eventueel samen kan opvolgen. Misschien kan je een terugkoppelmoment vastleggen. Of een periode waarin je opnieuw samen zal zitten.

Het kan ook belangrijk zijn om aan het einde van het gesprek te vragen naar een contactpersoon. Wie kan je bereiken voor een nieuwe afspraak of bij bepaalde vragen? Op die manier is het misschien gemakkelijker om een duurzaam contact uit te bouwen met lokale partners. Ook de andere organisaties rond de tafel vinden het misschien handig om één contactpersoon bij de welzijnsschakel te hebben. Vraag dit zeker eens na.

STAP 7

EEN VERDERE SAMENWERKING

Je hebt een eerste gesprek gehad en dit betekent dat de samenwerking alle kanten kan uitgaan. Misschien ben je onmiddellijk samen aan de slag gegaan. Misschien aarzel je nog wat. Misschien is dit ene gesprek genoeg of heb je een tweede afspraak gepland. Hieronder vind je een aantal tips op de verdere samenwerking uit te bouwen.

- Blijf elkaar informeren en op de hoogte houden van de werking en activiteiten. Maar ook van de zorgen en bekommernissen die je opvangt.
- Zet ook in op informele momenten. Nodig jouw contactpersonen eens uit op een ontmoetingsmoment, een koffiebabbel, een paasontbijt of een van de vele andere activiteiten. Dit betekent zeker niet dat zij gedurende de hele activiteit aanwezig moeten zijn. Maar het kan ervoor zorgen dat je elkaar en elkaars werking op een andere manier leert kennen.
- Maak gebruik van elkaars infrastructuur. Heb je als welzijnsschakelgroep een lokaal? Dan kan een lokaal overleg of een teamvergadering van lokale partners misschien eens doorgaan in het welzijnsschakellokaal. Zo leert een groter deel van het team de organisatie kennen op een informele manier. Heb je als welzijnsschakelgroep geen lokaal, dan kan je misschien eens vergaderen in een lokaal van een van de lokale partners? Wanneer je bij elkaar over de vloer komt, zonder inhoudelijke agenda, wordt de drempel weer een stukje kleiner om elkaar aan te spreken.
- Neem zeker de tijd om de samenwerking op te starten en uit te bouwen. Bewaak daarbij steeds de eigen grenzen. De kracht van een welzijnsschakelgroep blijft de vrijwillige inzet van heel wat mensen. Het uitbouwen van een duurzame samenwerking vraagt tijd, dus neem deze ook.

Bijlage 1: voorbeeld van een verslag

J. [gespreksleider]: Oké. En dan het tweede luik: de controle van de woning.

A.: Ik kom zelf uit generatiearmoede, ik heb in koten gezeten die nooit in orde waren. En we hebben dikwijls via het OCMW iemand thuis gekregen om te controleren omdat de kindjes veel ziek waren. We hebben veel inspecties gehad. Woningen die afgekeurd moeten worden of die eerst een aantal punten moesten wegwerken. We hebben dus veel moeten verhuizen en ook veel noodwoningen gezien. Of het gezin uiteen trekken waarbij de een naar daar moest en de ander naar daar moest. En dat was allemaal niet plezant. Die inspecteurs die kijken overal rond, dat is niet plezant.

D.: Dat klopt wat er gezegd wordt. Voor dat ge subsidies [huursubsidie] kunt aanvragen, moet het in orde zijn en dan komt er iemand kijken. Bij mij is dat 4 tot 6 keer gebeurd. Dan komen ze kijken. Vooral de apparatuur van de elektriciteit. Als daar geen plakkaatje voor zit, is dat al een probleem. En dan een apparaatje voor vocht. Maar ook om de ruimte te meten, als dat niet aan een aantal maten voldoet, dan mag dat ook al niet meer. Ze hebben een paar punten genoteerd. Ik heb dat doorgegeven aan de huisbaas. Die heeft dat allemaal in orde gebracht. Dan heb ik dat doorgegeven dat dat in orde is gebracht. 2 maanden later zijn ze pas komen controleren en dan hadden ze weer een aantal puntjes en zo is dat 6 keer gebeurd. En dan moesten ze terugkeren en dat kost iedere keer 70 euro voor de huisbaas. Dus als die ook de andere appartementen moet gaan bekijken. Ik woon in een blok van 5 appartementen. En dan is dat kassa kassa. En ik vind dat zo iets niet kan. En dan hebben ze uiteindelijk alles goedgekeurd. En dan heeft dat nog 6 maanden geduurd. Dan kreeg ik 179 euro maar om de 2 jaar zakt dat. Nu krijg ik nog 75 euro maar ondertussen is mijn huishuur 20 euro naar omhoog gegaan.

J.: Ik vraag mij nu af. Wie wordt daar eigenlijk beter van, van die controles?

G.: Ik zal het u eens zeggen. De laatste keer dat mijn huis werd afgekeurd, dat was in [gemeente]. Die eigenares, dat was een raadslid van de gemeente en het OCMW. Ze had een functie daar, bij allebei.

L.: Bij ons is hier ook zo iemand ontruimd. In dat huis naast het uwe, J.

J.: Het huis naast ons stond leeg. De eigenaar liet oogluikend toe dat daar een Tunesische gezin in woonde, met een 'bezetting ter bede'. Dat is dan met een aantal voorwaarden. Zij moesten zelf de energie en het water betalen. Wat zij niet wisten, is dat de mens daar ook een aantal dingen deed. Dus zij betaalden ook een aantal energiekosten van de eigenaar. Zij betaalden 10 keer zoveel als dat wij betaalden (een gelijkaardig huis). Er waren een aantal redenen dat het wat meer kon zijn, zoals enkel glas maar het verschil was te groot. Nu is het huis leeg.

L.: Ik wil daar nog iets over zeggen. Vorige week kwam er iemand bij ons eten. En ze vertelt: "Ik moet tegen 15/11 zien dat mijne boel in orde is want ik krijg controle." Ze had een brief gekregen van de sociale huisvestingsmaatschappij dat er gecontroleerd werd op het gebruik van water, gas en hoeveel plaats dat ze had. En als ze dat gingen samen zetten dan gingen ze de huishuur aanpassen.

D.: Bij mij hebben ze dat ook komen doen.

L.: Maar hoe kunnen ze dat? Ze heeft dat pas gehoord.

T.: Maar wat heeft de sociale huisvestingsmaatschappij te maken met haar verbruik van gas en elektriciteit?

G.: Aja om te zien of daar iemand extra woont zeker. Maar hoe kan dat? Ze weten dat nu toch zelf wel?

J.: Ik hoor hier toch veel vragen rond de regelgeving rond sociale woningen.

S.: Bij mij hebben ze komen meten van in mijn kot tot in mijn keuken, hoeveel vierkante meters en hoeveel ramen. Ik heb gevraagd wie dat wou weten. De sociale huisvestingsmaatschappij. En het is om eens te kijken of mijn appartement niet te groot is. Mijn living is groot maar mijn keuken is heel klein. En hij zei; als het te groot is dan kunnen ze kijken of het niet te groot is. Omdat ik alleen ben, zouden ze mij naar een kleiner kunnen laten gaan. Maar ze moeten niet denken dat ik daar vertrek.

Bijlage 2: uitnodigingsbrief

Beste [naam partner]

Beste [naam contactpersoon]

Als [functie contactpersoon] zet u zich in [naam gemeente] om het recht op [aanvullen] voor iedereen te realiseren. Maar ondanks alle inspanningen [korte situatieschets van het besproken thema bv., ... blijft de wooncrisis bijzonder actueel: de huurmarkt blijft bijzonder krap en eenzijdig, de prijs stijgt al enkele jaren op rij en ook de woningkwaliteit laat vaak te wensen over. Deze crisis raakt iedereen, maar in het bijzonder mensen in een armoedesituatie.].

Als welzijnsschakel [naam welzijnsschakel] bereiken we heel wat mensen met armoede-ervaring en ook zij maken zich zorgen. We willen hier tijdens een gesprek graag op ingaan. We zijn er immers van overtuigd dat we elkaar kunnen versterken en ondersteunen als het gaat om [thema] in onze gemeente.

- U kan ons bereiken via [contactgegevens aanvullen: mail, telefoon]
- Ik kom graag eens langs op [datum en uur] om een afspraak te maken
- Ik bel u graag eens op om een afspraak te maken

We hopen snel iets van u te horen.

Vriendelijke groet

[naam welzijnsschakels]